

Cinco horas esperando en el avión para el despegue: los derechos del pasajero

FACUA, una Asociación de Consumidores, acaba de denunciar a la compañía de vuelos de bajo coste, Ryanair, ante la Agencia Estatal de la Seguridad Aérea por los sucesos del día 16 de junio 2011. Según consta en la denuncia y de conformidad con la noticia que ha colgado la Asociación en su página web, los pasajeros de un vuelo Sevilla-Pisa, cuyo despegue estaba previsto a las 12.50h, tuvieron que esperar hasta las 17.35h embarcados en el avión, hora a la que efectivamente despegaron. Durante este tiempo la aerolínea no les facilitó ni aire acondicionado ni agua, por lo cual, según la denuncia, se llegaron a alcanzar temperaturas cercanas a 50 grados en el interior de la nave y un bebé tuvo que ser atendido a pie de pista en una ambulancia por causa de la deshidratación. ¿Cuáles eran las obligaciones de Ryanair frente a los pasajeros en estas circunstancias?

En primer lugar, hay que señalar que ni la legislación estatal ni la comunitaria aplicable en España prevé condiciones mínimas de confort de los pasajeros de avión, por lo que en principio no existe un derecho a aire acondicionado o agua, desde el punto de vista jurídico. El conocido Reglamento UE 261/2004 únicamente establece derechos de los pasajeros en relación con retraso, cancelación de vuelos o denegación de embarque, pero no fija un catálogo de derechos de los mismos en el transcurso del vuelo contratado.

No obstante, en el caso denunciado por FACUA, el retraso que ha tenido el vuelo supera el umbral establecido en la normativa comunitaria y hace surgir una obligación de asistencia a los pasajeros cuyo vuelo se demora. De acuerdo con el art. 6, el retraso de más de dos horas en los vuelos de 1 500 kilómetros o menos obliga al transportista a prestar la asistencia correspondiente, a saber, comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar (art. 9.1 a), y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos (art. 9.2). El hecho de que los pasajeros se encontrasen ya dentro de la aeronave y no fuera de ella, como sucede habitualmente en este tipo de casos, no elimina la obligación de prestarles dicha asistencia ni altera su contenido. La eventual existencia de circunstancias extraordinarias que causasen el retraso (extremo que desconocemos) tampoco exonera al transportista de esta obligación de prestar asistencia.

Bien es verdad que el art. 6 del Reglamento 261/2004 textualmente requiere que el transportista *prevea* el retraso que supere el umbral mencionado y que el Considerando Decimoséptimo del Reglamento 261/2004 señala que “los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración *determinada* deben recibir atención adecuada (...)”, haciendo referencia a los deberes de asistencia. No obstante, una interpretación



Centro de Estudios de
Consumo

www.uclm.es/centro/cesco
PRÁCTICA DE CONSUMO

teleológica de la norma debería conducir a la conclusión de que *al menos* desde el momento en el que la espera en el avión sobrepasa el límite de dos horas, el transportista no puede exonerarse de su obligación de prestar la asistencia alegando que no preveía *ex ante* un retraso tan prolongado. Cuando la demora cualificada se convierte en una realidad tangible, es absurdo hacer depender el nacimiento de la obligación de asistencia de la existencia de una previsión subjetiva del transportista.

Por otro lado, de acuerdo con la última jurisprudencia de TJUE expuesta en la sentencia de 19 noviembre 2009, los pasajeros de vuelos que lleguen a su destino con más de tres horas de retraso respecto a la hora programada tienen derecho a reclamar una compensación económica, equivalente a como si se hubiese cancelado su vuelo. En este caso, atendiendo a la distancia entre el lugar de partida y el destino, la compensación sería de 250 euros por pasajero. Con todo, si Ryanair prueba que el retraso se ha debido a una circunstancia extraordinaria en el significado que le da a este término el Reglamento UE 261/2004, queda exonerado del pago de la compensación.

Karolina Lyczkowska